



Formando Consumidores Conscientes

Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais

Procon Assembléia

Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais

Procon Assembléia

Cartilha do Procon na Escola

Ensino Médio

Belo Horizonte
2007

Procon Assembléia

Coordenação:

Marcelo Rodrigo Barbosa

Redatora:

Vitória de Toledo Soares

Ilustrações e diagramação:

Vanderlei Ramalho

Edição, revisão e supervisão:

Coordenação de Cerimonial e Relações Públicas
e Gerência de Comunicação Visual
da Diretoria de Comunicação Institucional

Sede Lourdes

Rua Curitiba, 2002
Lourdes
CEP: 30170-122
Belo Horizonte - MG
Telefone: (31) 3293-9299
Horário: 8 às 18 horas

PSIU Praça Sete

Av. Amazonas, 478
Praça Sete - Centro
CEP: 30180-001
Belo Horizonte - MG
Telefone: (31) 3201-5066
Horário: 7h30 às 17h30

Mesa da Assembléia

Deputado **Alberto Pinto Coelho**
Presidente

Deputado **Doutor Viana**
1º-Vice-Presidente

Deputado **José Henrique**
2º-Vice-Presidente

Deputado **Roberto Carvalho**
3º-Vice-Presidente

Deputado **Dinis Pinheiro**
1º-Secretário

Deputado **Tiago Ulisses**
2º-Secretário

Deputado **Alencar da Silveira Jr.**
3º-Secretário

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

Deputado **Délio Malheiros**

Presidente

Deputado **Carlos Pimenta**

Vice-Presidente

Deputado **Antônio Júlio**

Deputado **Célio Moreira**

Deputado **Walter Tosta**

Deputado **Inácio Franco**

Deputado **Neider Moreira**

Deputado **Ronaldo Magalhães**

Deputado **Sebastião Helvécio**

Deputado **Sávio Souza Cruz**

Secretaria

Eduardo Vieira Moreira

Diretor-Geral

José Geraldo de Oliveira Prado

Secretário-Geral da Mesa

Procon Assembléia

Marcelo Rodrigo Barbosa

Coordenador

O programa de Educação para o Consumo do Procon Assembléia tem por objetivo instruir e informar fornecedores e consumidores sobre seus direitos e responsabilidades com vistas à melhoria do mercado de consumo.

O mais importante é diminuir a distância entre o fornecedor e o consumidor, colocando-os em condição de igualdade. Dessa forma, o consumidor será atendido conforme a lei.

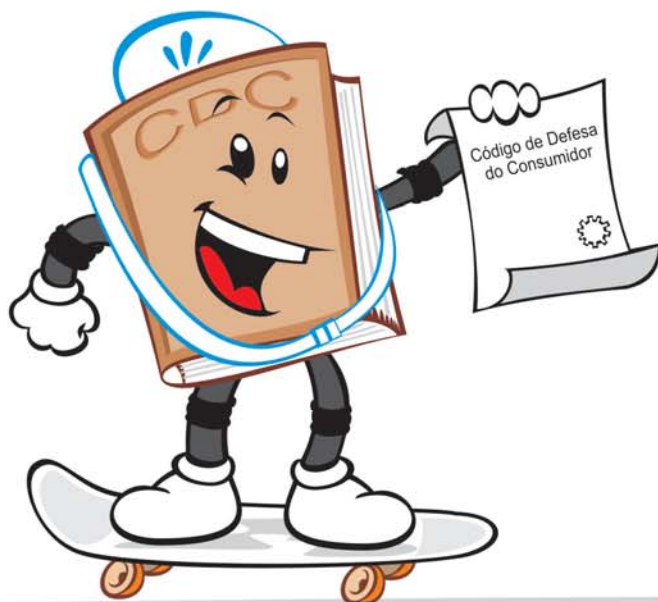
É necessário, também, despertar no consumidor a percepção de seu potencial como agente de construção de uma sociedade mais justa. Ora, o consumo é um ato de escolha. Se o consumidor puder escolher com liberdade e consciência, poderá intervir positivamente na realidade social e ambiental que o cerca.



Educação para o Consumo

O Código de Defesa do Consumidor

História



A história das relações de consumo no Brasil divide-se em dois períodos: antes e depois do Código de Defesa do Consumidor.

Antes do Código de Defesa do Consumidor, as relações de consumo eram regidas por leis esparsas, não havendo qualquer especificidade legal para proteção e defesa dos interesses do consumidor. Os termos dos contratos prevaleciam, independentemente do caráter abusivo que pudessem apresentar. As empresas ditavam as regras, e o consumidor não tinha onde nem como reclamar. Era obrigado a aceitar

tudo.

Usualmente, é o fornecedor que define o preço e estabelece os prazos das garantias para o consumidor. Normalmente, é ele também que define as cláusulas dos contratos a serem assinados. O consumidor é a parte mais fraca nas relações de consumo. É o que o CDC define como consumidor hipossuficiente e vulnerável. Desse modo, cabe à legislação promover o equilíbrio entre os dois lados, dando proteção ao consumidor e impondo deveres ao fornecer.

Nesse contexto, em 11 de setembro de 1990, a Lei Federal 8.078, intitulada Código de Defesa do Consumidor, foi sancionada e entrou em vigor em 11 de março de 1991. Trata-se de uma lei de ordem pública, que estabelece direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, definidos seus papéis e caracterização perante a Justiça. Uma lei de ordem pública não pode ser contrariada nem por acordo entre as partes.

Em vigor, o CDC motivou reações na sociedade. As empresas sentiram-se acuadas, exigiram revisão do texto. Os publicitários sentiram-se cerceados, temerosos de se verem impedidos de anunciar os produtos da maneira como vinham fazendo até então. Achavam que iam falir com a aplicação da lei.



Você já tinha ouvido falar do CDC?

Ele já tem mais de 15 anos...

Aos poucos, foi-se estabelecendo um entendimento geral e, feitos os ajustes necessários, a lei revelou-se benéfica para todos os setores, pois visava a um mercado saudável e equilibrado.

Para as empresas, o reconhecimento dos direitos do consumidor atuou como motivador da capacitação tecnológica e do aumento da produtividade, influenciando diretamente sobre a melhoria da qualidade do produto nacional, que se torna, a cada dia, mais e mais competitivo no mercado globalizado.



A cartoon illustration of a young girl with long blonde hair, wearing a pink shirt, blue skirt, and a brown backpack. She is smiling and gesturing with her hands. A speech bubble above her head contains the word 'Conceitos'. The background shows a simple landscape with green trees and a blue sky with clouds.

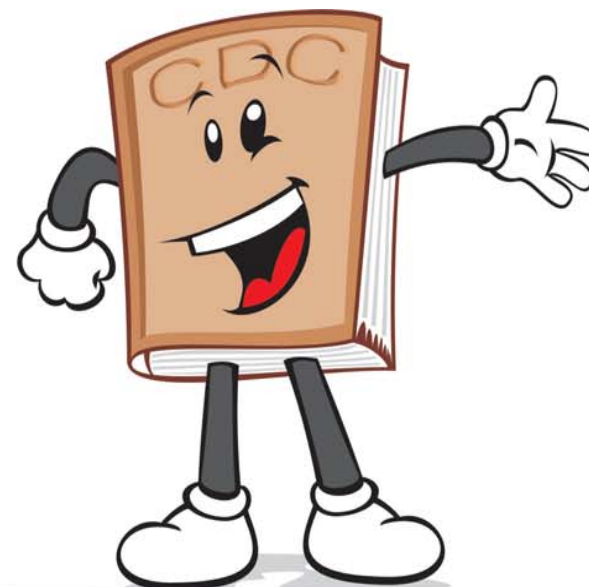
Conceitos

Para compreender o CDC, faz-se necessário conceituar

- **Consumidor:** Toda pessoa ou empresa que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- **Fornecedor:** Toda pessoa ou empresa que desenvolve atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- **Produto:** Qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

- **Serviço:** Qualquer atividade fornecida pelo mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.
- **Relações de consumo:** Relação na qual o consumidor adquire produtos ou serviços de um fornecedor para uso final.
- **Consumidor consciente:** Consumidor que considera o impacto do seu consumo na preservação do meio ambiente e no bem-estar social. Está preocupado com a coletividade e sente-se responsável pela melhoria da comunidade em que vive. São exemplos de conduta do consumidor consciente: fechar a torneira enquanto escova os dentes, apagar as luzes ao deixar um recinto, separar o lixo para reciclagem, pedir nota fiscal, ler o rótulo de um produto antes de comprá-lo.

Guarde bem
esses conceitos!



A cartoon illustration of a young boy with brown hair, freckles, and a wide smile. He is wearing a light blue t-shirt and blue jeans. He has his arms outstretched in a welcoming gesture. A brown leather satchel is on the ground next to his right foot. Above him is a large white speech bubble with a blue border containing the title. The background shows a simple house with a tiled roof, green bushes, and a blue sky with stylized clouds.

Direitos Básicos do Consumidor

- **Proteção da vida e da saúde:** Antes de comprar um produto ou utilizar um serviço, o consumidor deve ser avisado pelo fornecedor sobre os riscos que ele pode oferecer à sua saúde ou segurança.
- **Educação para o consumo:** O consumidor tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto de produtos e serviços.
- **Liberdade de escolha de produtos e serviços:** O consumidor tem todo o direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor.
- **Igualdade nas contratações:** O Código de Defesa do Consumidor defende, em primeiro lugar, a igualdade de direitos e obrigações entre consumidor e fornecedor.

- **Informação:** Todo produto deve trazer informações claras sobre quantidade, características, peso, composição, qualidade, data de fabricação, prazo de validade, preço, riscos que apresenta e modo de utilização. Ademais, o contrato de consumo não vincula o consumidor caso este não tenha a prévia oportunidade de conhecer seu conteúdo.
- **Proteção contra publicidade enganosa ou abusiva:** O consumidor tem direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido. A publicidade enganosa e a publicidade abusiva são proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo consideradas crimes.
- **Proteção contratual:** O Código protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais a ele.
- **Indenização:** Quando for prejudicado, o consumidor tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais.
- **Acesso aos órgãos judiciários e administrativos,** com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica ao consumidor.
- **Facilitação da defesa dos seus direitos:** O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo até mesmo que, em certos casos, o fornecedor seja obrigado a provar os fatos.
- **Qualidade dos serviços públicos:** Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a adequada e eficaz prestação de serviços públicos em geral.

O Código de Defesa do Consumidor



Produto com Defeito

Produto ou serviço defeituoso é aquele que não oferece a segurança ou a funcionalidade que dele se espera.

Um produto não será considerado defeituoso pelo fato de outro, de melhor qualidade, ter sido colocado no mercado, assim como um serviço não será considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

Deu problema? O que fazer:

Os fornecedores de produtos e serviços respondem, solidariamente, pelos defeitos de qualidade ou quantidade e por danos causados aos consumidores, o que significa que todos os envolvidos na cadeia de consumo são responsáveis pelo produto ou serviço oferecido ao consumidor.

Assim, se um produto ou serviço causar um dano à integridade física ou à segurança do consumidor (acidente de consumo), serão responsáveis: o fabricante do produto, o construtor, o importador e o prestador de serviço.

O comerciante é igualmente responsável pela reparação de danos

Se o produto apresentar algum problema, o fornecedor é obrigado a resolvê-lo em até 30 dias. Se o problema não for resolvido nesse prazo, o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha:

- a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- o abatimento proporcional do preço.

O consumidor poderá fazer uso dessas alternativas sempre que, em razão do problema apresentado, a substituição das partes defeituosas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

Responsabilidade Solidária



O Código de Defesa do Consumidor

Primeiramente, o consumidor deve procurar o fornecedor ou o prestador de serviço, levando a nota fiscal e outros documentos que tiver. Deve guardar sempre a prova de sua queixa: protocolo, código da reclamação, etc. Muitas empresas possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que atende às reclamações e procura resolver os problemas. O telefone do SAC encontra-se nas embalagens dos produtos.

Se não resolver o problema com o fornecedor de um produto ou serviço, o consumidor pode procurar o Procon. Só em último caso, o Poder Judiciário deve ser procurado. Os Juizados Especiais atendem às causas que não ultrapassem 40 salários mínimos, sendo que até 20 salários mínimos não é necessária a presença de um advogado.

Existem ainda as agências reguladoras, que também recebem reclamações dos consumidores e cuidam da defesa de seus interesses em algumas áreas específicas, tais como energia elétrica (Aneel), telefonia (Anatel), combustíveis (ANP), planos de saúde (ANS), seguros (Susep), vigilância sanitária (Anvisa), entre outras.

Como Reclamar SAC

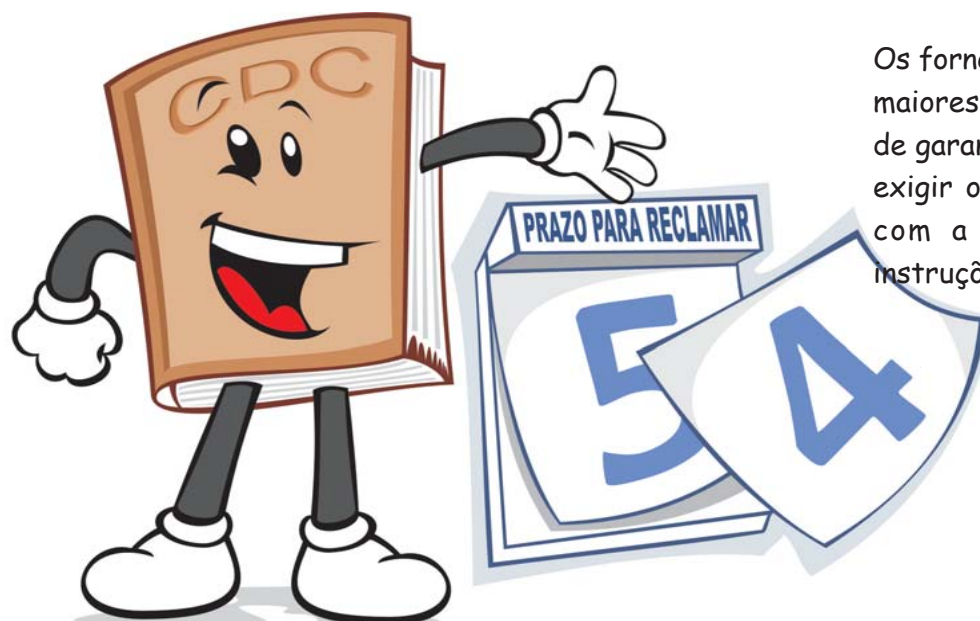


Atenção aos prazos!

O prazo para você reclamar é de 30 dias para produtos ou serviços não-duráveis (alimento, serviços de lavanderia, etc.) e de 90 dias para produtos ou serviços duráveis (eletrodomésticos, reforma de casa, pintura de carro, etc.).

Contudo, prescreve em cinco anos o direito de reclamar a reparação pelos danos causados por acidentes de consumo decorrentes de defeitos de fabricação, montagem, etc.

Os fornecedores podem oferecer prazos maiores de garantia por meio do termo de garantia. Por isso, o consumidor deve exigir o termo de garantia juntamente com a nota fiscal e o manual de instruções, escrito em português.



O fornecedor é obrigado a cumprir as informações veiculadas em publicidade. Elas integram o contrato que vier a ser celebrado.

Na oferta, a apresentação de produtos ou serviços deve assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em português sobre as características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, bem como os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Se o fornecedor do produto ou serviço recusar o cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, **alternativamente e à sua livre escolha:**

1. exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
2. aceitar outro produto ou prestação de serviço;
3. rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e perdas e danos.

Cuidado
na hora
da compra!



Consumo Sustentável



A crise socioambiental de nossos tempos tem se tornado assunto comum. É a alteração do clima do planeta e seus impactos destrutivos, é a diminuição das reservas de água, o problema do lixo, a poluição, a devastação da fauna e da flora. É a voracidade econômica sobre o ecossistema, que grita por socorro. Percebemos que os valores que norteiam nossa sociedade precisam ser repensados e adaptados com urgência.

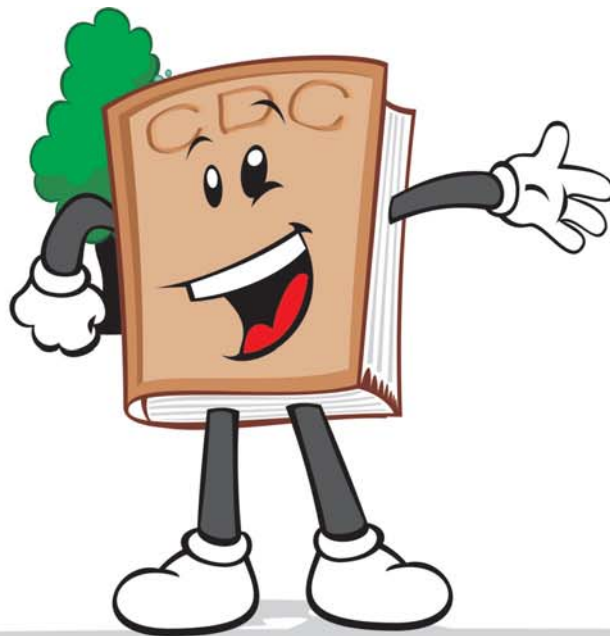
Perceber esses (des)valores do sistema econômico atual e suas práticas comerciais, bem como suas conseqüências, é o primeiro passo para a compreensão do porquê da preocupação com o consumo sustentável.

O problema não está na economia ou no comércio em si, mas na forma como eles vêm se desenvolvendo e considerando seres humanos e natureza como mercadorias. Assim, tudo fica passível de ser consumido, deteriorado, gasto, usado.

É preciso repensar o que devemos colocar a serviço do capital, preocupando-nos com seus efeitos no meio ambiente e na sociedade.

Se perceber essa inversão de valores é o primeiro passo, o segundo é exatamente começar a agir e, assim, participar na construção de um outro mundo, de uma outra economia, de um outro comércio. Não é suficiente ser um consumidor, é necessário ser um **consumidor consciente** (reveja o conceito de consumidor consciente).

Essa construção deve ter como base a ética e a certeza de que podemos, sim, promover a justiça social e ambiental.



Podemos começar priorizando, por exemplo:

- O uso de novos materiais na construção;
- A reestruturação da distribuição de zonas residenciais e industriais;
- O aproveitamento e consumo de fontes alternativas de energia (como solar, eólica, geotérmica);
- A reciclagem do lixo;
- O não desperdício de água e alimentos;
- O menor uso de produtos químicos prejudiciais à saúde nos processos de produção alimentar;
- A construção de produtos a partir de projetos que já levem em consideração a variável ambiental (o chamado *design ambiental*) e que sejam projetados gerando o menor impacto possível. Por exemplo: de fácil desmontagem e utilizando materiais que facilitem a reciclagem; não utilizando materiais tóxicos na sua produção, como tintas ou vernizes ou até gases tóxicos como os CFCs e similares.

O Procon Assembléia, inaugurado em 1997 é um órgão administrativo do Poder Legislativo mineiro com os objetivos de orientar e proteger o consumidor, harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo e intermediar os conflitos entre os consumidores e os fornecedores. A norma que trata do Procon Assembléia é a Resolução 5.239, de 2005.

O Procon Assembléia oferece três serviços:

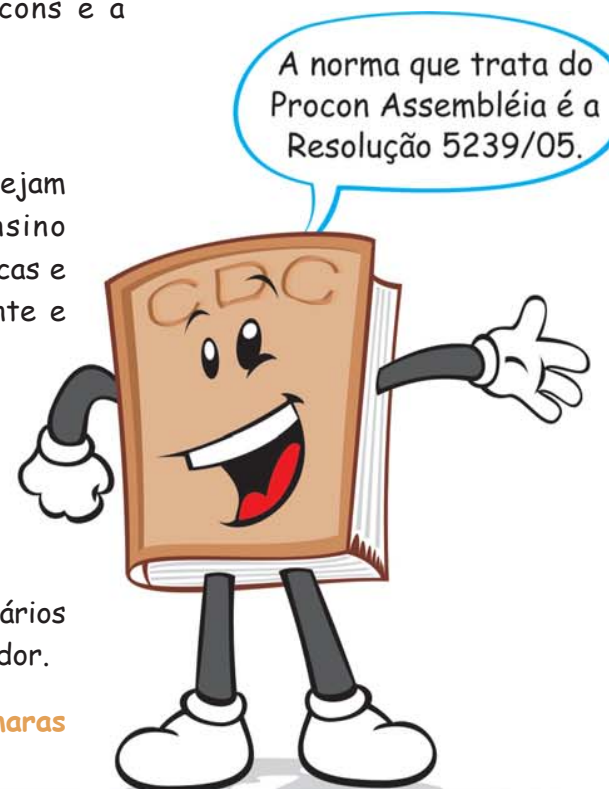
- **Atendimento ao público:** O Procon Assembléia trabalha visando solucionar, mediante acordo, conflitos surgidos entre consumidores e fornecedores. Não sendo possível chegar a um acordo, o consumidor é orientado a procurar a Justiça. O Procon mantém, ainda, à disposição dos consumidores, um cadastro de reclamações contra empresas. Orienta também acerca da legislação de defesa do consumidor, prestando-lhe informações sobre seus direitos e deveres, pessoalmente ou por telefone. As reclamações, no entanto, devem ser feitas pessoalmente.



- **Pesquisa de preços:** O Procon Assembléia pesquisa preços de produtos encontrados em supermercados, açougues e padarias, combustíveis, gás de cozinha e material escolar. Também são pesquisados os valores das tarifas bancárias e telefônicas e, em ocasiões especiais, preços de ovos de Páscoa, peixes, brinquedos, flores e produtos natalinos. As pesquisas estão disponíveis pela internet - www.almg.gov.br/procon.
- **Educação para o Consumo:** O Procon Assembléia vai até a escola, universidade, associação ou empresa para educar e informar consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo. O programa discute, por meio de palestras adequadas à idade e ao perfil do público, os direitos e responsabilidades do consumidor, a legislação pertinente, o funcionamento dos procons e a responsabilidade socioambiental do cidadão.

São quatro projetos:

1. **Procon na Escola:** Destinado a estudantes que estejam cursando a universidade, ensino médio ou ensino fundamental (4ª a 8ª série). Atende a escolas públicas e privadas da Região Metropolitana de Belo Horizonte e universidades de todo o Estado.
2. **Procon para Fornecedor:** Presta informações aos lojistas e ao comércio em geral sobre os direitos e deveres dos fornecedores de acordo com a legislação de defesa do consumidor.
2. **Procon na Empresa:** Presta informações aos funcionários das empresas sobre o Código de Defesa do Consumidor.
3. **Assessoramento para a criação de procons nas câmaras municipais.**



Você Sabia



O Código de Defesa do Consumidor

- Segundo o CDC, serviços essenciais como água e luz devem ter seu fornecimento contínuo, não podendo, portanto, ser interrompidos.
- Quando o consumidor compra algo fora do estabelecimento comercial (pela internet, telefone, em domicílio, por exemplo) tem sete dias para desistir do negócio se ele não é aquilo que o consumidor esperava. É o chamado direito de desistência.
- O cobrador não pode utilizar-se de artifícios que exponham o consumidor ao ridículo. Por exemplo: cobrar direto no local de trabalho, lazer ou descanso e contar para todo o mundo.



- Veja sempre o prazo de validade impresso nos produtos perecíveis. Não compre nada com a data vencida.
- Olho vivo no supermercado! Não compre produtos com embalagem estufada, amassada, enferrujada ou danificada, mesmo que ainda esteja no prazo de validade. É uma questão de saúde!
- Você tem todas as informações sobre o produto impresso na embalagem. Oriente-se por elas! Veja os ingredientes, o peso, o número de unidades, o preço, etc. Sobre os produtos que não têm embalagem, o comerciante é quem vai dar as informações.
- Não aceite fazer compras "casadas". Por exemplo: você não é obrigado

a comprar também o leite quando compra o pão, nem é obrigado a comprar um conjunto de peças para automóvel quando só precisa de uma delas, nem fazer um seguro de vida para abrir uma conta corrente ou pedir um empréstimo.

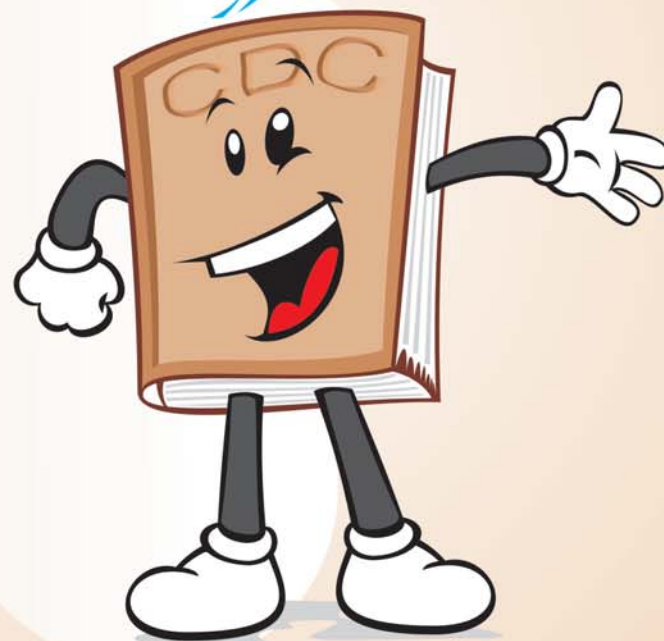
- Exija higiene no trato do produto ou serviço pelo que você está pagando. Por exemplo: o balconista da padaria não pode pegar os pães com as próprias mãos.



- Quando comprar um eletrodoméstico, teste-o na loja, no ato da compra, para não levar um produto defeituoso. E lembre-se de levar o certificado de garantia. Verifique por quanto tempo ele vale.
- Quando for contratar um serviço (consertos, reformas, etc), peça um orçamento. Ele deve ser por escrito e detalhado. Devem constar o preço da mão-de-obra e do material, a forma de pagamento, o início e o término do trabalho. O orçamento vale, salvo estipulação ao contrário, por dez dias. Exija o recibo quando for pagar. Ele é a sua garantia.
- A propaganda faz parte do negócio. Tudo o que for dito no anúncio sobre o produto tem que ser confirmado na prática. A propaganda não pode enganar o consumidor. Se o produto for vendido a um preço superior ao anunciado ou não for exatamente como é mostrado no comercial, reclame!
- Contrato é um negócio muito sério, não assine nenhum contrato sem antes lê-lo e tirar suas dúvidas. Para ajudar você, os contratos que já vêm prontos não podem estar escritos de forma difícil nem em letras miúdas. As cláusulas que dizem a que coisas você **não tem direito** devem ser destacadas.
- Os contratos não podem ser escritos para colocar o consumidor em desvantagem. Por exemplo: se uma cláusula disser que o consumidor não recebe de volta o que já pagou no caso de uma rescisão, essa cláusula, simplesmente, **não vale**, pois ela é abusiva. E lembre-se: um simples recibo também funciona como contrato.



E agora galera, que tal um
texto sobre
CONSUMO SUSTENTÁVEL!
Este espaço é seu, fala aí!





Sede Lourdes

Rua Curitiba, 2002

Lourdes

CEP: 30170-122

Belo Horizonte - MG

Telefone: (31) 3293-9299

Horário: 8 às 18 horas

PSIU Praça Sete

Av. Amazonas, 478

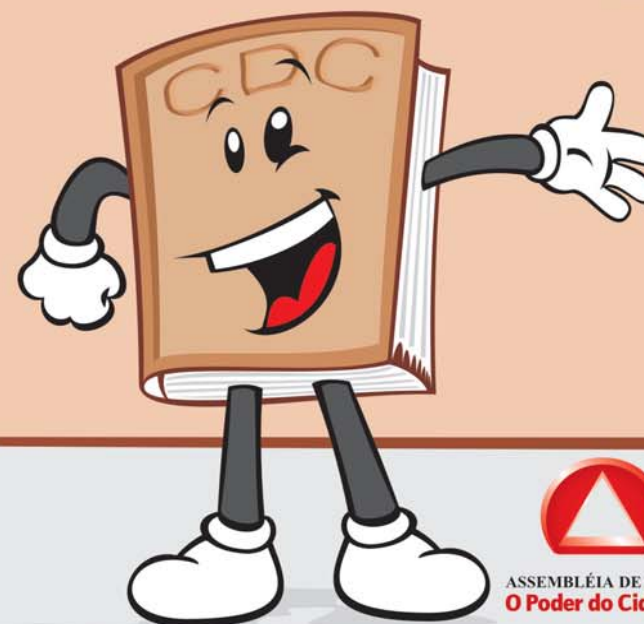
Praça Sete - Centro

CEP: 30180-001

Belo Horizonte - MG

Telefone: (31) 3201-5066

Horário: 7h30 às 17h30



www.almg.gov.br/procon
procon@almg.gov.br



ASSEMBLÉIA DE MINAS
O Poder do Cidadão